



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Prof. dr Andrzej ZOLL

00-090 Warszawa
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00
Fax 827 64 53

Warszawa, 17.09. 2002 r.

35736

RPO-416321-VI/02/JB

Pan
CEZARY BANASIŃSKI
Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00 - 950 WARSZAWA

Szanowny Panie Prezesie

Do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich napływają pisma Abonentów Telekomunikacji Polskiej S.A. wytykające likwidację kas w Biurach Obsługi Klientów należących do TP S.A. Z dniem 1 września 2001 r. likwidacji uległy kasy w Biurach Obsługi Klientów TP SA, a klienci zmuszeni zostali do korzystania z pośrednictwa banków czy urzędów pocztowych, co pociąga za sobą konieczność ponoszenia przez nich dodatkowych kosztów. Abonenci zostali postawieni przed faktem dokonanym, a dla emerytów, rencistów czy bezrobotnych konieczność wydania dodatkowych kilku złotych jest problemem.

Art. 454 § 1 kodeksu cywilnego stanowi, że dług pieniężny ma charakter długu oddawczego i świadczący usługi telekomunikacyjne ma prawo domagać się by należność za zrealizowane usługi telekomunikacyjne została dostarczona do siedziby wierzyciela na koszt i ryzyko dłużnika. Abonent, który zdecyduje się spełnić świadczenie za pośrednictwem np. banku jest obciążany kosztami usługi. Natomiast Operator powinien zapewnić swoim Abonentom możliwość spełnienia świadczenia bez konieczności ponoszenia kosztów prowizji. Jeśli dla własnej oszczędności likwiduje kasy to powinien zapewnić przekaz należności na swój koszt.

Art. 354 § 2 k.c. nakłada na wierzyciela obowiązek współdziałania przy wykonaniu zobowiązania zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Oznacza to, iż Abonent jest zobowiązany do terminowego wykonania zobowiązania, a Operator winien ułatwiać działania Abonenta zmierzające do dokonania należnej zapłaty.

Umowa którą zawarła Telekomunikacja Polska S.A. z Poczta Polska nie daje Abonentom możliwości wykonania zobowiązania bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów.

Wydaje się, iż w sposób sprzeczny z prawem chroniącym konsumentów oraz z dobrymi obyczajami doszło do naruszenia interesów konsumenta przez jednostronną zmianę zasad dokonywania opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez TP S.A., które -oceniając według stanu z chwili zawarcia umowy - należałoby uznać za nie wiążące Abonentów, którzy zawarli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez TP S.A. przed dniem wejścia w życie postanowień Regulaminu nie przewidujących możliwość opłacania faktur w siedzibach jednostek organizacyjnych TP S.A.

Takie działania TP S.A. naruszają interesy Abonentów, gdyż dochodu uzyskanego z oszczędności - TP S.A. nie planuje przeznaczyć na rekompensatę dla Abonentów za de facto wzrost ceny usług telekomunikacyjnych. Należy przy tym przypomnieć ubiegłoroczną podwyżkę opłaty abonamentowej, która przyniosła wzburzenie Abonentów TP S.A. w szczególności emerytów i rencistów oraz osób z obszarów wiejskich lub małomiasteczkowych.

Uprzejmie proszę Pana Prezesa o poinformowanie; czy kierowany przez Pana Urząd podjął działania mające na celu sprawdzenie czy działania TP S.A. nie naruszają prawa chroniącego konsumentów, a jeśli zostało podjęte działanie - proszę o informację na jakim etapie znajduje się to postępowanie.

Z wyrazami szacunku

/-/